العنوان:	جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية : دراسة حالة : المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سعيدة
المصدر:	إدارة الاعمال - مصر
المؤلف الرئيسي:	عتيق، عائشة
مؤلفين آخرين:	عتيق، خديجة(م. مشارك)
المجلد/العدد:	ع 143
محكمة:	لا
التاريخ الميلادي:	2013
الشهر:	ديسمبر
الصفحات:	104 - 113
رقم MD:	506569
نوع المحتوى:	بحوث ومقالات
قواعد المعلومات:	EcoLink
مواضيع:	ولاية سعيدة ، الخدمات الصحية ، المستشفيات الحكومية ، جودة الخدمات ، الجزائر ، الرعاية الصحية ، المرضى
رابط:	http://search.mandumah.com/Record/506569

كلية العلوم الاقتصادية
وعلوم التسيير والعلوم التجارية

جامعة أبو بكر بلقايد ولاية تلمسان - الجزائر

جودة الخدمات الصحية فى المؤسسات العمومية الجزائرية

دراسة حالة
المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سعيدة

إعداد الباحثتان

عائشة عتيق
البريد الالكترونى: atigaicha@yahoo.com

خديجة عتيق
البريد الإلكترونى: khadoujatig@yahoo.com

باحثتان ضمن مدرسة الدكتوراه التسيير الدولى للمؤسسات "ماجستير"

٢٠١٣

ملخص

شهد القطاع الصحى فى الآونة الأخيرة اهتمامًا كبيرًا وعلى جميع المستويات،حيث أصبح موضوع "جودة الخدمة الصحية " محل اهتمام عالمى متزايد. وفى هذا الإطار تسعى المؤسسات الاستشفائية إلى تقديم خدماتها الصحية بجودة عالية لتحقيق أقصى رضا ممكن للمريض.

يهدف هذا البحث إلى دراسة واقع جودة الخدمات الصحية فى المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سعيدة ومدى تأثيرها على رضا المريض، بالاعتماد على أبعاد جودة الخدمات الصحية، وقد حاولت هذه الدراسة التوصل إلى أن المريض راض على الأبعاد الأربعة (الإعتمادية، الإستجابة، الضمان، التعاطف). إلا أنه غير راض على بعد الملموسية، مما يستوجب تطوير الخدمات الصحية بما يتناسب و احتياجات المرضى.

الكلمات المفتاحية : تسويق الخدمات الصحية، الجودة، جودة الخدمة الصحية، أبعاد جودة الخدمات الصحية، رضا المريض.

المقدمة

يعتبر التسويق من أهم النشاطات الاقتصادية وصار لزاما على كل مهتم بالاقتصاد أن يتحكم في هذا النشاط عن طريق التحكم في عناصر المزيج التسويقي وقد لاحظنا أنه في البدايات الأولى قد ركز رجال التسويق على قطاع المنتجات المادية باعتباره قطاع منتج ومربح وأهملوا قطاع الخدمات الذي لم يلقى مثل هذا الاهتمام من قبلهم .

ولكن ومع الاتجاه الأخير للتسويق و ظهور عدة قطاعات خدمية مربحة مثل قطاع السياحة والصحة لقي هذا القطاع أهمية خاصة كونه يمثل قطاع حيوي ويعرض أهم الفرص للتجديد والتنمية ومثل هذا التطور جلب الاهتمام أكبر لتسويق الخدمات كحالة المؤسسات الخدمية الصحية التي تريد تبني فلسفة عمل مركزة على الزبون لأن الاهتمام اليوم ينصب على مشكلة تكييف عرض الخدمة الصحية رفيعة المستوى تتوافق مع رغبات العملاء والمستفيدين ولعل العوامل التي دفعت **نحو تعظيم الاهتمام بالنشاط التسويقي بالمستشفيات بصفة عامة هي :**

- انتهاج الدول العربية لسياسة الانفتاح الاقتصادي وتشجيعها لرؤوس الأموال العربية والأجنبية على الاستثمار في المجال الصحي، وما صاحبه من إنشاء الكثير من المستشفيات والمراكز الصحية مما أدى ازدياد مقدم الخدمة الصحية والمنافسة، ومع الاعتراف بتقدم التكنولوجيا الطبية المهارة الفنية والتخصصية للعمالة في المستشفيات، فقد أدى ذلك إلى تولد السوق في الرعاية الصحية .
- حركة المريض المطلقة للاختيار بين المستشفيات المختلفة المؤدية للخدمات الصحية .
- عنصر التكلفة وحالة المريض وطبيبه المفضل، هذه العناصر تتحكم في قراراته نحو اختيار المستشفى المفضل، ولذا تظهر أهمية التسويق في المستشفيات ومن ثم كان لزاما على هذه المنظمات أو المستشفيات تحسين الرعاية الصحية للمرضى ولإشباع حاجاتهم أو إيثار الرغبة لديهم وجذب الانتباه لمكونات المزيج الذي تعرضه .

وفي هذا الإطار يستمد هذا البحث أهميته من أهمية قطاع الصحة في المجتمع،كونه يهتم بأغلى عنصر من عناصر الإنتاج والمتمثلة في الإنسان،بالإضافة إلى أنه يتزامن مع جهود الدولة الجزائرية في تطوير جودة الخدمات المقدمة، والمتمثلة في إصلاح النظام الصحي بكل ما يتضمن من ملفات.

المبحث الأول: منهجية البحث

١- مشكلة البحث:

شهد قطاع الخدمات الصحية والرعاية الطبية بالجزائر بعض التطورات كبيرة خلال العقدين الأخيرين من القرن الماضي، تزامن مع التغيرات والتطورات الاقتصادية والاجتماعية التي شهدها المجتمع الجزائري بشكل عام، ولعل أبرزها هو فتح قطاع الاستثمار الوطني والأجنبي في هذا القطاع الحساس وعلى الرغم من ضخامة ما تنفقه الجزائر على الرعاية الصحية، وما تبذله الدولة من جهود في سبيل رفع مستوى الخدمات الصحية التي تقدمها القطاعات العامة أو الخاصة، إلا أن الاستفادة من ذلك مازالت دون المستوى المطلوب، وبقي القطاع الصحي عرضة العديد من المشاكل التي كان لها الأثر السلبي على تطور الخدمات الصحية ومستوى جودة الرعاية الطبية المقدمة للمواطن ولعل من أهم العوامل التي تسهم في حدوث هذه المشكلات، تتمثل أساسا في سوء التخطيط والرصد والتقييم، ونقاط الضعف التنظيمية وعدم وضوح الأدوار وبالتالي عدم فعالية السياسات الموضوعة.**وبناء على ما سبق وفي إطار الواقع المشار إليه يمكن طرح الإشكالية التالية :**

ما واقع جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية وما مدى تأثيرها على رضا المريض؟.

ويندرج تحت هذه الإشكالية التساؤلات التالية:

- ما مفهوم الخدمات الصحة ؟ وما هي طبيعة المزيج التسويقي للخدمات الصحية ؟
- إلى أي مدى يتم تطبيق الجودة وتحسين خدمات القطاع الصحي ؟
- ماهي أبعاد جودة الخدمة الصحية؟
- ما المقصود برضا المريض؟
- ماهي سلوك المريض كمستهلك للخدمة الصحية وما هي العوامل المؤثرة فيه؟

٢- أهمية الدراسة:

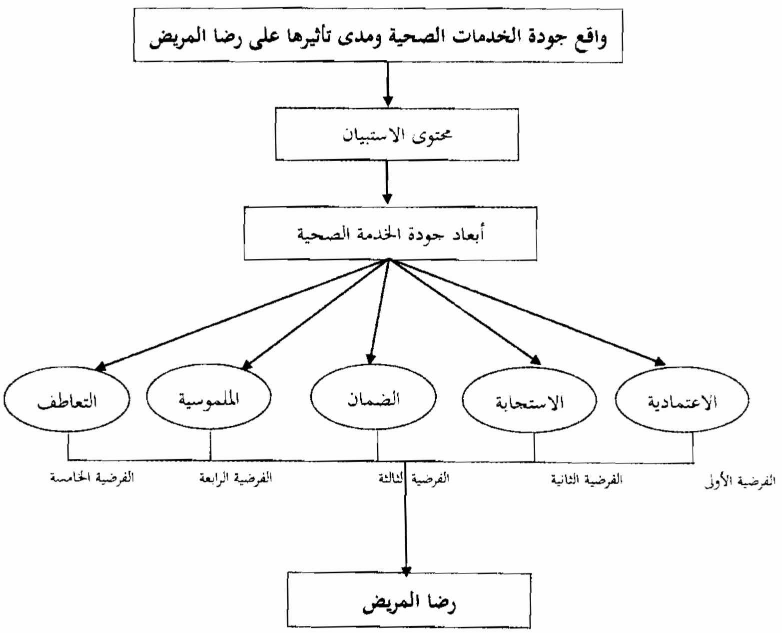
تتجلى أهمية هذه الدراسة من أهمية الإشكالية المطروحة ولعدم وجود دراسات شاملة لاختيار إمكانية تطبيق المفاهيم التسويقية الحديثة في المنظمات التي لا تهدف للربح. على الرغم من الأهمية التي تحتلها هذه المنظمات بين أفراد المجتمع كالخدمات الصحية وكذلك التعليمية، والثقافية، والأمنية. لذلك تعتبر هذه الدراسة هامة لكونها تتناول المنظمات الصحية التي تعتبر من أكثر المنظمات ارتباطا بالجماهير، بسبب شمولية تأثير خدماتها على كافة أفراد المجتمع بشكل أو بآخر، حيث تهدف إلى توخي الحذر من الانحراف في الصحة وبناء إنسان مكتمل الصحة الجسمية والعقلية والاجتماعية إضافة إلى انعكاس ذلك على الاقتصاد الوطني.

٣- أسباب اختيار الموضوع:

يرجع اختيارنا لهذا الموضوع إلى:

- الرغبة في تنمية و إثراء معلوماتنا التسويقية في هذا الميدان بحكم التخصص.
- أهمية المؤسسات الصحية بالنسبة للمجتمع، لما لها من تأثير على العنصر البشري، والذي يعتبرأساس التنمية الاقتصادية والمحرك الأساسي لعملية الإنتاج.
- بالرغم من الجهود البحثية التسويقية التي امتدت إلى قطاعات عديدة ومتنوعة لم يلق قطاع الخدمات عموما و قطاع الخدمات الصحية خصوصاً باهتمام كبير في مجال التسويق بالنسبة للجزائر.

٤- نموذج البحث : الشكل رقم (١) يوضح نموذج البحث



المصدر: من إعداد الباحثين في إطار انجاز المذكرة

٥- فرضيات الدراسة:

انطلاقًا من الإشكالية المقدمة، ولكى نتمكن من مناقشتها بالاعتماد على الأبعاد الخمسة لجودة الخدمات الصحية، نضع الفرضيات التالية :

- تؤثر جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سعيدة،تأثيرا ايجابيا على رضا المريض، من ناحية بعد الاعتمادية.
- تؤثر جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سعيدة،تأثيرًا ايجابيًا على رضا المريض، من ناحية بعد الاستجابة.
- تؤثر جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سعيدة،تأثيرا ايجابيا على رضا المريض، من ناحية بعد الضمان.
- تؤثر جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سعيدة،تأثيرا ايجابيا على رضا المريض، من ناحية بعد الملموسية.
- تؤثر جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سعيدة،تأثيرا ايجابيا على رضا المريض، من ناحية بعد التعاطف.

٦- أدوات جمع المعلومات :

بحكم طبيعة وخصوصية موضوع البحث المتعلق بواقع جودة الخدمات الصحية،استوجب علينا الاعتماد على المنهج الوصفى التحليلى من خلال تحليل البيانات الإحصائية وتفسير العلاقات بين مختلف المتغيرات باستخدام البرنامج الإحصائى المعروف باسم الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical spssversion 18 Package For Social Science الذى يستعمل بكثرة فى إجراء التحليلات الإحصائية بكافة أشكالها، للكشف عن مستوى جودة الخدمات الصحية وكذلك المنهج السلوكى الذى يساهم فى توضيح سلوكات تنقل المرضى للحصول على الخدمات الصحية.

فقد تم الحصول على المعلومات والبيانات الخاصة بالدراسة الميدانية على مرحلتين:

- **المرحلة الأولى** كانت دراسة استطلاعية لمديرية الصحة بالولاية للحصول على بعض البيانات الوطنية حول المنظومة الصحية، كما تم الإطلاع على المؤسسة العمومية الاستشفائية محل الدراسة للتعرف على سير عمل المستشفى، ثم التعرف على كل المراحل التى يمر بها المريض منذ دخوله للمستشفى إلى خروجه منه، بالإضافة إلى بعض البيانات عن المستشفى كتقديمه، إلى جانب مختلف الأقسام التى تنتمى إليه.
- **المرحلة الثانية** هى دراسة ميدانية لجمع البيانات الأولية من خلال توزيع الاستبيان على مختلف المصالح لاختبار فرضيات البحث وتحليله.

المبحث الثانى : الجانب النظرى

مفهوم جودة الخدمة الصحية:

إن إعطاء تعريف محدد لجودة الخدمة الصحية ليس سهلاً لكونها خدمة غير ملموسة شأنها فى ذلك شأن بقية الخدمات الأخرى ولعدم وجود معايير نمطية للحكم على جودة الخدمة كما هو الحال فى السلع، لذا أصبح تحديد مفهوم جودة الخدمة الصحية يخضع لأراء مختلفة منها رأى الطبيب والمريض وإدارة المستشفى فلكل من هؤلاء رأيه الخاص بمفهوم جودة الخدمة الصحية وهى أراء لاتعكس بالضرورة اتجاها متماثلا.فجودة الخدمة الصحية من المنظور المهنى والطبى هى تقديم أفضل الخدمات وفق أحدث التطورات العلمية والمهنية ويتحكم فى ذلك أخلاقيات ممارسة المهنة،. إما من المنظور الإدارى فيعنى كيفية استخدام الموارد المتاحة والمتوفرة والقدرة على جذب المزيد من الموارد لتغطية الاحتياجات اللازمة لتقديم خدمة متميزة إما من وجهة نظر المريض أو المستفيد من الخدمة الصحية وهو الأهم فتعنى جودة الخدمة الصحية طريقة الحصول عليها ونتيجتها النهائية.(١)

أول تعريف لجودة الرعاية الصحية لكل من لى جون 1933 Lee et jones "تطبيق وتوفير جميع الخدمات الصحية الضرورية بما يتوافق مع العلوم والتقنيات الطبية الحديثة لتلبية جميع حاجات السكان"(٢).

فقد عرف Sulek et al (1995) الجودة على أنها "تلك الدرجة التى يراها المريض فى الخدمة الصحية المقدمة إليه وما يمكن أن يفيض عنها قياسًا بما هو متوقع"(٣).

أما الهيئة المشتركة لاعتماد المنظمات الصحية و المعروفة باسمها المختصر (JCAHO) فعرفتها على "إنها درجة الالتزام بالمعايير المعاصرة المعترف بها على وجه العموم للممارسة الجيدة ومعرفة النتائج المتوقعة لخدمة أو إجراء أو تشخيص أو أى مشكلة طبية" (٤).

أما المنظمة العالمية للصحة فقد عرفت الجودة على أنها "التماشى مع المعايير والأداء الصحيح، بطريقة أمنة مقبولة من المجتمع،وبتكلفة مقبولة، بحيث تؤدى إلى إحداث تغيير وتأثير على نسبة الحالات المرضية ونسبة الوفيات والإعاقة وسوء التغذية"(٥).

كما عرفت على أنها تقديم خدمات صحية أكثر أمانا وأسهل منالا وأكثر إقناعا لمقدميها وأكثر ارضاءا للمستفيدين منها بحيث تتولد فى المجتمع نظرة ايجابية إلى الرعاية الصحية المقدمة.(٦)

أبعاد جودة الخدمات الصحية :

الاعتمادية (Reliability): تشير الاعتمادية إلى قدرة مقدم الخدمة فى صفة الطبيب على انجاز أو أداء الخدمة الموعودة بشكل دقيق يعتمد عليه،ولتفهم الاعتمادية فان الذى يجب التركيز عليه هو مجموعة من خصائص الخدمة تتصل بكيفية أداءه لوظيفته خلال الاستعمال،فهى عبارة عن مقياس منتج أو الخدمة على أداء الوظيفة المطلوبة منه بنجاح فى ظروف الاستعمال العادية ولمدة محددة،وفى هذا التعريف أربعة عناصر هامة هى : الأداء، ظروف الاستعمال،(٧) المدة الزمنية محددة والتعبير عن القياس بالاحتمال وتشمل المعولية"عملها صحيحة من المرة الأولى" وهى احد مكونات الخدمة الأكثر أهمية للعملاء،كما تتسم أيضًا بتوفير الخدمات كما تم الوعد بها وفى الوقت المحدد،والاحتفاظ بسجلات خالية من الأخطاء،لذلك فان الميل إلى الخدمات المبالغ فى وعودها وقيادة العملاء إلى توقعات غير واقعية لا تتسبب إلا فى نفاذ صبر هؤلاء وفقدان ثقتهم. فالمستفيد من الخدمة الصحية أى المريض الذى يتطلع إلى ذلك من خلال الوقت والانجاز والوفاء بالالتزامات،ويمثل هذا البعد ٣٢٪ كأهمية نسبية(٨).

الاستجابة (Responsiveness): الاستجابة تعنى قدرة مقدم الخدمة وسرعة استجابته بالرد على طلبات المستفيدين واستفساراتهم. فهى تعكس الرغبة أو الرضا بمساعدة الزبون وتقديم الخدمة السريعة. كما أن الاستجابة فى مجال الخدمات الصحية تعنى مدى قدرة ورغبة واستعداد مقدم الخدمة بشكل دائم فى تقديم الخدمة للمستفيدين عند احتياجهم لها. وتشير أيضًا إلى أن جميع المرضى بغض النظر عن أصلهم، وحالتهم، وخلفيتهم، يتلقون الرعاية السريعة من قبل إطارات المستشفى مع حسن المعاملة والتعاون، ووقت انتظار ملائم أو مناسب وغير مزعج.

فالإستجابة فى مجال الخدمة الصحية تشمل المتغيرات الآتية : السرعة فى تقديم الخدمة الصحية المطلوبة، الاستجابة الفورية لاحتياجات المريض مهما كانت درجة الانشغال، الاستعداد الدائم للعاملين للتعاون مع المريض، الرد الفورى على الإستفسارات والشكاوى...الخ

عرف البكرى(٩) الاستجابة على أنها تعنى المساعدة الحقيقية فى تقديم الخدمة إلى المستفيد (المريض). ويمثل هذا البعد (٢٢٪) كأهمية نسبية فى الجودة قياساً للأبعاد الأخرى.

الضمان (التأكيد) (Assurance): فقد أطلق عليه تسمية التأكيد ويقصد بها السمات التى يتسم بها العاملون من معرفة وقدرة وثقة فى تقديم الخدمة ويمثل هذا البعد (١٩٪) كأهمية نسبية فى الجودة قياسًا بالأبعاد الأخرى.

ومن معايير تقييم جودة الخدمة الصحية بموجب هذا البعد الآتى : سمعة ومكانة المستشفى عالية، المعرفة والمهارة المتميزة للأطباء والملاك التمريضى، الصفات الشخصية للعاملين.

مع ما تقدم يمكن القول بأن الضمان كأحد أبعاد جودة الخدمة الصحية يقصد به تأكيد أدارة المنظمة الصحية على الجودة الصحية وتدعيم ذلك بالعاملين المؤهلين (أطباء، ممرضين، وغيرهم) فضلاً عن توفير المستلزمات المادية الحديثة فى المجال الصحى مما يؤدى إلى تقديم خدمات صحية بجودة مطابقة.(١٠)

الملموسية (Tangibles): الملموسية تشير إلى مظهر التسهيلات والمعدات المادية والبشرية ومواد ومعدات الاتصال،إضافة إلى أن الجوانب المتعلقة بملموسية الخدمة هى المبانى وتقنية المعلومات والاتصالات المستخدمة فيه، والتسهيلات الداخلية والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة، والمظهر الخارجى للعاملين، والترتيبات الداخلية للمنظمة الصحية، ومواقع الانتظار للمستفيد من الخدمة، وغير ذلك. وأوضح البكرى بأن الملموسية تتمثل بالقدرات والتسهيلات المادية والتجهيزات والأفراد ومعدات

الاتصال، ويمثل هذا البعد (١٠٪) كأهمية نسبية قياسا بالأبعاد الأخرى، ومن معايير التقييم لهذا البعد الآتي : الأدوات المستخدمة في التشخيص والعلاج، المظهر الخارجي لمقدمي الخدمة، أماكن الانتظار والاستقبال المناسبة. كما أنها تشير إلى الأخذ بالاعتبار النظافة في التسهيلات الصحية، واستعمال الأدوات النظيفة والإجراءات القياسية في التسهيلات وأخيراً الوصفة الطبية التي ينبغي أن تكون سهلة الفهم من قبل المرضى.

التعاطف (الفورية) (Empathy): التعاطف يشير إلى درجة العناية بالمستفيد ورعايته بشكل خاص، والاهتمام بمشاكله والعمل على إيجاد حلول لها بطرق إنسانية راقية، ويشمل هذا البعد على خصائص مثل : مدى توفير الخدمة من حيث الزمان والمكان، والاتصالات. ودرجة فهم مورد الخدمة للمستفيد.

كما يرى البكرى بأن التعاطف يعنى درجة الرعاية والاهتمام الشخصي بالمستفيد، ويمثل هذا البعد (١٦٪) كأهمية نسبية في الجودة قياسا بالأبعاد الأخرى. ومن معايير التقييم لهذا البعد الآتي : اهتمام شخصي بالمريض، الإصغاء الكامل لشكوى المريض، تلبية حاجات المريض بروح من الود واللطف.(١١)

وفي ضوء ما تقدم يمكن القول أن بعد التعاطف يشير إلى العلاقة والتفاعل بين مراجعي المنظمة الصحية وأعضاء الفريق الصحي والفني والإداري والمحاسبي فيها. ويقصد به وجود الثقة والاحترام واللباقة واللطف والسرية والتفهم والإصغاء والتواصل بين مقدمي الخدمة الصحية والمستفيدين منها (المرضى) .

رضا المريض :

تختلف عملية تحقيق رضا العميل في تسويق الخدمات كثيرًا عما هو عليه في تسويق السلع،باعتبار أن الجودة المدركة في الخدمة هي غير الجودة المدركة في السلع الملموسة وذلك من خلال اختلاف الخصائص التسويقية فيما بينها، ويزداد الأمر أكثر خصوصية في قطاع الخدمات الصحية عن باقي القطاعات الأخرى في الخدمات ويعود ذلك إلى خصوصية المرضى الذين يختلفون الواحد عن الأخر تبعا لحالتهم الصحية. وعليه فان جوهر الجودة يتمثل في مقابلة احتياجات ومتطلبات المرضى من الخدمة الصحية المقدمة لهم، والتي يتوجب توافقها مع الاستخدام المسبق الذي يريده المريض. ويرتبط هذا التوافق إلى حد كبير مع القيمة التي يتحسسها من الخدمة الصحية وما يعقبها من رضا ويمكن التعبير عن هذه العلاقة

ب : الرضا ≤ الإدراك - التوقع.

وبالتالي فان المريض يقارن بين الخدمة المدركة، أي التي حصل عليها فعلا، والخدمة كما كان يتوقعها،فإذا كانت الأولى اقل من الثانية كان شعوره بالاستياء وعدم الرضا، أما إذا كانت متساويتين كان شعوره بالرضا وازداد ولاءه للمنظمة الصحية،وتمسك بها (١٢).

وينبغي ملاحظة أن المريض يبنى توقعاته على نتيجة لتفاعل أربع قوى وهي :

أولاً : احتياجات المريض.

ثانيًا:الخبرة السابقة للمريض.

ثالثًا :الكلمة المتداولة Word -of-mouth من الأصدقاء والزملاء.

رابعًا:الاتصالات التسويقية التي تقدمها المنظمات الصحية لعملائها.

المبحث الثالث :الجانب الميداني

مجتمع وعينة الدراسة :

يتمتع مجتمع هده الدراسة على المرضى المقيمين في المؤسسة العمومية الاستشفائية للولاية،ولصعوبة تحديد فترة الدراسة ولعدم استقرار عدد المرضى في المستشفى تم الاعتماد على المرضى المقيمين بالمستشفى خلال شهر نوفمبر ٢٠١١ والذي قدر عددهم بـ ١١١٠ مريض،وقد تم توزيع الاستبيان الذي قد صمم لأغراض هذه الدراسة عبر مصالح المستشفى على عينة عشوائية طبقية غير نسبية من مرضى المستشفى،وقد استثنيت بعض المصالح نظرا لحالتهم الصحية وتابعيا لأغراض الدراسة فقد تم توزيع ١١١ استبيان على المرضى أي ما يعدل ١٠٪ من المرضى المقيمين خلال شهر نوفمبر ٢٠١١،حيث طلب من المرضى الإجابة على هذه الأسئلة بكل حرية وصدق بعدما تم شرح أسئلة الاستبيان،وفي أغلب الأحيان تم استجواب المرضى بطريقة مباشرة لان معظم المرضى ليس لهم مستوى دراسي تقريبا.

قد قسم الاستبيان إلى قسمين، القسم الأول يخص البيانات الديمغرافية للعينة كالجنس والسن والوظيفة والمستوى التعليمي مدة الإقامة.

والقسم الثاني يقوم على تحديد اراكات أفراد عينة الدراسة لأبعاد جودة الخدمة الصحية وذلك من خلال ٣١ عبارة تعكس المؤشرات الرئيسية الخمسة لأبعاد جودة الخدمات الصحية وقد عرضت جميعها باستخدام مقياس (likert) ليكرت السداسي المتدرج من "لا أعرف" إلى "لا اتفق بشدة".

كما قمنا بتقسيم السلم إلى ثلاث مجالات لتحديد درجة رضا المرضى عن جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سعيدة:

المجال (٠ - ٢.٤٩) : تؤثر جودة الخدمات الصحية على رضا المريض تأثيرًا سلبيًا.

المجال (٢.٥٠ - ٣.٤٩) : تؤثر جودة الخدمات الصحية على رضا المريض تأثيرًا متوسطًا.

المجال (٣.٥٠-٥) : تؤثر جودة الخدمات الصحية على رضا المريض تأثيرًا ايجابيًا.

٥,١ ثبات الاستبيان :

يقصد بثبات الاستبيان أن يعطى نفس النتيجة لو تم توزيعه أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط،أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبيان يعنى الاستقرار في النتائج وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة.وقد تم تحقيق من ثبات الاستبيان الموجه للدراسة من خلال طريقة معامل الفاكرونباخ (Cron-bach's Alpha Coefficient) الذي بلغت قيمته ,٨٨٣. ،وبذلك نكون قد تأكدنا من صدق وثبات الاستبيان الموجه للدراسة،مما يجعلنا على ثقة تامة بصحة الاستبيان وصلاحيته لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار الفرضيات.

نتائج التحليل الاحصائى

■ الفرضية الأولى

"تؤثر جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سعيدة،تأثيرًا ايجابيًا على رضا المريض، من ناحية بعد الاعتمادية".

الجدول رقم (20.3):يوضح تقييم جودة الخدمة الصحية وتأثيرها على رضا المريض من خلال بعد الاعتمادية.

بعد جانب الاعتمادية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التأثير على رضا المريض
العبارة رقم 1	3.54	1.234	ايجابي
العبارة رقم 2	3.80	1.354	ايجابي
العبارة رقم 3	3.60	1.223	ايجابي
العبارة رقم4	4.02	1.144	ايجابي
العبارة رقم 5	3.41	1.247	متوسط
المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام	3.674	1.240	ايجابي

المصدر :من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول اعلاه اتضح أن العبارات الأربعة وقعت ضمن المجال الايجابي، فقد بلغت المتوسطات الحسابية: ٥٤ ,٣،٨٠ ,٣، ٦٠ ,٣،على التوالي بانحراف معياري يقدر ب٢٣٤ ,١،٣٥٤ ,١، ١,٢٢٣ ،على الترتيب، ما يدل على أن جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سعيدة تؤثر تأثيرا ايجابيا على رضا المريض،حيث اتضح أن الاعتمادية في مجال الخدمة الصحية تعني ملاحظة أو مشاهدة المستفيد للخدمة وفقا لتوقعاته وتلقي المعالجة المطلوبة،كون المستشفى يلتزم بتقديم الخدمات الصحية في مواعيدها المحددة وبطريقة صحيحة من أول مرة،إضافة إلى الاستجابة لاستفسارات وشكاوى المرضى مع وجود الثقة في التعامل،في حين وقعت إجابات المرضى على السؤال الخامس ضمن المجال المتوسط،حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي ٤١ ,٣،بالانحراف معياري يقدر بـ٢٤ ,١،ما يجعلنا نستنتج أن رضا المريض على تقديم الخدمات الصحية بدرجة عالية من الدقة متوسط.

أما بالنسبة للمتوسط الحسابي العام لكافة العبارات،والذي يمثل مستوى رضا المريض عن جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المستشفى من ناحية بعد الاعتمادية،فقد وقع ضمن المجال الايجابي،حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي ٦٧ ,٣ بالانحراف معياري٢٤ ,١ .

■ الفرضية الثانية

"تؤثر جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سعيدة،تأثيرًا إيجابيًا على رضا المريض، من ناحية بعد الاستجابة ".

من خلال الجدول (رقم ٣ ,٢٥) تضح أن العبارات كلها وقعت ضمن المجال الايجابي،إذ بلغت قيم متوسطاتها الحسابية ٨٣ ,٣٪، ٧٧ ,٣٪، ٠٨ ,٤٪، ٥٨ ,٣٪ على التوالي، بانحراف معياري يقدر بـ ٠٨٦ ,١٪، ٠٠٦ ,١٪، ١٧٧ ,١٪، ٠٩٢ ,١٪ على الترتيب إذ أن اكبر قيمة للمتوسط الحسابي خصت العبارة الثامنة المتعلقة بتبسيط

الجدول رقم (25.3): يوضح تقييم جودة الخدمة الصحية وتأثيرها على رضا المريض من خلال بعد الاستجابة

بعد جانب الاستجابة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التأثير على رضا المريض
العبارة رقم 6	3,83	1,086	ايجابي
العبارة رقم 7	3,77	1,006	ايجابي
العبارة رقم 8	4,08	1,177	ايجابي
العبارة رقم 9	3,58	1,092	ايجابي
المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام	3.81	1.090	ايجابي

المصدر :من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

المستشفى إجراءات العمل قدر الإمكان لضمان السرعة والسهولة في تقديم الخدمة الصحية.اما بالنسبة للمتوسط الحسابي العام للعبارات الأربعة، والذي يمثل رضا المرضى عن جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سعيدة من ناحية بعد الاستجابة، فقد وقع ضمن المجال الايجابي،حيث بلغت قيمت المتوسط الحسابي ٣,٨١ و بانحراف معياري قدر بـ ١,٠٩ .

■ الفرضية الثالثة :

"تؤثر جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سعيدة،تأثيرًا ايجابيًا على رضا المريض، من ناحية بعد الضمان ".

الجدول رقم (33.3) : يوضح تقييم جودة الخدمة الصحية وتأثيرها على رضا المريض من خلال بعد الضمان

بعد جانب الضمان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التأثير على رضا المريض
العبارة رقم 10	3,86	1,111	ايجابي
العبارة رقم 11	4,04	0,981	ايجابي
العبارة رقم 12	3,89	1,030	ايجابي
العبارة رقم 13	3,77	1,120	ايجابي
العبارة رقم 14	3,77	1,549	ايجابي
العبارة رقم 15	3,62	1,184	ايجابي
العبارة رقم 16	3,06	1,323	متوسط
المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام	3.71	1.185	ايجابي

المصدر :من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يوضح الجدول (رقم ٣ ,٣٣) أن العبارات رقم ١٠، ١١، ١٢، ١٣، ١٤، ١٥، وقعت ضمن المجال الايجابي حيث بلغت متوسطاتها الحسابية ٨٦ ,٣، ٠٤ ,٤، ٨٩ ,٣، ٧٧ ,٣، ٧٧ ,٣، ٦٢ ,٣، ٠٦ ,٣ على التوالي، وانحرافات معيارية ١١١ ,١، ٩٨١ ,٠، ٠٣٠ ,١، ١٢٠ ,١، ٥٤٩ ,١، ١٨٤ ,١ على الترتيب،في حين وقعت العبارة رقم ١٦ضمن المجال المتوسط حيث بلغ متوسطها الحسابي٠٦ ,٣ بانحراف معياري يقدر ب٣٢٣ ,١ ،ما يدل على أن بعد الضمان الذي يشمل الشعور بالأمان في التعامل، وتمتع الأطباء بالمهارات اللازمة والأدب وحسن الخلق لدى العاملين،متوفر مما يدل على أن تأثير جودة الخدمات الصحية على رضا المريض من ناحية بعد الضمان يقع في المجال الايجابي،حيث بلغ متوسطه الحسابي ٧١ ,٣ بانحراف معياري يقدر بـ ١٨٥ ,١ .

■ الفرضية الرابعة :

"تؤثر جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سعيدة،تأثيرًا إيجابيًا على رضا المريض، من ناحية بعد الملموسية ".

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول (رقم ٣ ,٤٣)،اتضح أن العبارات رقم ١٧، ٢٤، ٢٥ وقعت ضمن المجال الايجابي، فقد بلغت متوسطاتها الحسابية ٠٣ ,٤، ٧٩ ,٣، ٤ ١٧ , بانحرافات معيارية قدرت بـ٢٤٧ ,١، ١ ٤٢٨ ,، ٩٤٣ ,٠ ما يدل أن المستشفى يتمتع بموقع ملائم يسهل الوصول إليه إضافة إلى اتساع الممرات فيه ووجود اللوحات والعلامات الإرشادية التي تسهل الوصول إلى مختلف الأقسام،في حين وقعت العبارات رقم ١٩، ٢٠، ٢١ضمن المجال السلبي،فقد بلغت متوسطاتها الحسابية٢١ ,٢، ٢٢ ,٢، ٤٢ ,٢ على التوالي بانحراف معياري قدر بـ ١٧٦ ,١، ٣٢٣ ,١، ٣٨٤ ,١ على الترتيب،ما يدل على أن تأثير جودة الخدمات الصحية على رضا المريض هي سلبية،وهذا من ناحية عدم توفر كل الأدوية التي يحتاجونها إضافة إلى قلة التجهيزات الطبية و المعدات التقنية الحديثة التي تتماشى مع التطور التكنولوجي،كما أن الخدمات المرافقة للمستشفى غير متوفرة (صيدليات، موقف سيارات...)، أما العبارات رقم ٢١، ٢٢، ٢٣ فقد وقعت ضمن المجال المتوسط،إذ بلغت متوسطاتها الحسابية ٠٥ ,٣، ٦٢ ,٢، ٨٣ ,٢على التوالي ،بانحراف معياري يقدر ب٢٥٧ ,١، ٥٠٢ ,١، ٣٣٤ ,١على الترتيب،ما يجعلنا نستنتج أن رضا المريض على النظافة متوسط،وبالتالي نستنتج جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سعيدة من ناحية بعد الملموسية تأثر تأثيرا متوسطا على رضا المرضى.

■ الفرضية الخامسة:

"تؤثر جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة العمومية

الجدول رقم (43.3): يوضح تقييم جودة الخدمة الصحية وتأثيرها على رضا المريض من خلال بعد الملموسية

بعد جانب الملموسية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التأثير على رضا المريض
العبارة رقم 17	4,63	1 247	ايجابي
العبارة رقم 18	2,21	1.176	سلبي
العبارة رقم 19	2,22	1,323	سلبي
العبارة رقم 20	2,42	1,384	سلبي
العبارة رقم 21	3,05	1,257	متوسط
العبارة رقم 22	2,62	1,502	متوسط
العبارة رقم 23	2,83	1,334	متوسط
العبارة رقم 24	3,79	1,428	ايجابي
العبارة رقم 25	4,17	0,943	ايجابي
المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام	3,05	1,288	متوسط

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

الاستشفائية لولاية سعيدة،تأثيرًا ايجابيًا على رضا المريض، من ناحية بعد التعاطف".

من خلال الجدول (رقم ٥٠.٣) اتضح أن العبارات رقم ٢٦، ٢٧، ٢٩، ٣٠،٣١ المتعلقة ببعد التعاطف وقعت ضمن المجال الايجابي إذ بلغت متوسطاتها لحسابية ٣،٨٦، ٤،٠٥، ٣،٧٩، ٣،٩٠، ٤،٢٠ على التوالي،بانحرافات معيارية قدرت بـ١،٢٨٥، ١،٠٩٤، ١،٠٩٤، ١،١٧٥، ٠،٩٦١ على الترتيب،إلا أن اكبر قيمة للمتوسط الحسابي خصت العبارة الأخيرة المتعلقة بتوضيح عاملوا المستشفى المشاكل الصحية التي يعانون منها المرضى بالطريقة التي يفهموها،أما العبارة رقم ٢٨، والتي خصت امتلاك العاملون في المستشفى المعرفة والدراية باحتياجات ورغبات المرضى،فقد وقعت ضمن المجال المتوسط إذ بلغ متوسطها الحسابي ٣,١٠ بانحراف معياري ١,١٦٠. أما المتوسط الحسابي العام، الذي قدر بـ٣,٨١ وبانحراف معياري عام بلغ٠,٩٦١ فقد وقع ضمن المجال الإيجابي.

الجدول رقم(50.3) : يوضح تقييم جودة الخدمة الصحية وتأثيرها على رضا المريض من خلال بعد التعاطف

بعد جانب التعاطف	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التأثير على رضا المريض
العبارة رقم 26	3,86	1,285	ايجابي
العبارة رقم 27	4,05	1,094	ايجابي
العبارة رقم 28	3,10	1,160	متوسط
العبارة رقم 29	3,79	1,094	ايجابي
العبارة رقم 30	3,90	1,175	ايجابي
العبارة رقم 31	4,20	0,961	ايجابي
المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام	3.81	1.126	ايجابي

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

الاختبار T الأحادي العينة:

من أجل ثبات صحة الفرضيات قمنا بإجراء الاختبار T الأحادي العينة Teste-t pour échantillon unique **والجدول (رقم ٥١.٣) يوضح ذلك:**

- بلغت قيمة t المحسوبة لبعد الاعتمادية ٧.٧١٤ وهي أعلى من قيمتها الجدولية البالغة ١.٦٦ ،وبالتالي يتم قبول الفرضية.و ما يؤكد هذا القرار أن مستوى الدلالة المحسوب هو Sig =٠,٠٠ وهو أقل من ٠,٠٥ وهو المستوى المعتمد لهذه الدراسة. **ومنه نستنتج :**

"تؤثر جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سعيدة،تأثيرًا إيجابيًا على رضا المريض، من ناحية بعد الاعتمادية"، **فرضية مقبولة.**

- بلغت قيمة t المحسوبة لبعد الاستجابة ١٠.٠٧٥ وهي أعلى من قيمتها الجدولية البالغة ١.٦٦ ، وبالتالي يتم قبول الفرضية. وما يؤكد هذا القرار أن مستوى الدلالة المحسوب هو Sig =٠,٠٠ وهو أقل من ٠,٠٥ وهو المستوى المعتمد لهذه الدراسة.ومنه نستنتج :

"تؤثر جودة الخدمات الصحية القدمة من طرف المؤسسة العمومية لاستشفائية لولاية سعيدة،تأثيرًا ايجابيًا على رضا المريض، من ناحية بعد الاستجابة ، **فرضية مقبولة**

- بلغت قيمة t المحسوبة لبعد الضمان ٩.١٥٨ وهي أعلى من قيمتها الجدولية البالغة ١.٦٦ ، وبالتالي يتم قبول الفرضية. وما يؤكد هذا القرار أن مستوى الدلالة المحسوب هو Sig =٠,٠٠ وهو أقل من ٠,٠٥ وهو المستوى المعتمد لهذه الدراسة. **ومنه نستنتج :**

"تؤثر جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سعيدة،تأثيرا ايجابيًا على رضا المريض، من ناحية بعد الضمان"،**فرضية مقبولة.**

- بلغت قيمة t المحسوبة لبعد الملموسية ٠,٥١٢ وهي أقل من قيمتها الجدولية البالغة ١.٦٦ ،وبالتالي يتم رفض الفرضية. وما يؤكد هذا القرار أن مستوى الدلالة المحسوب هو٠.٦٠٩ =Sig وهو أكبر من ٠,٠٥ وهو المستوى المعتمد لهذه الدراسة. **ومنه نستنتج :**

"تؤثر جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف العمومية الاستشفائية لولاية سعيدة،تأثيرا ايجابيا على رضا المريض، من ناحية بعد الملموسية"، **فرضية مرفوضة..**

- بلغت قيمة t المحسوبة ١١.٤٤٨ البعد التعاطف وهي أعلى من قيمتها الجدولية البالغة ١.٦٦ ،وبالتالي يتم قبول الفرضية. وما يؤكد هذا القرار

جدول رقم (51.3):يوضح نتائج الاختبار T الأحادي العينة

أبعاد الجودة	قيمة T المحسوبة	قيمة T الجدولية	درجة الحرية	القيمة الاحتمالية (Sig) p.value.sig
بعد الاعتمادية	7,714	1,66	110	0,000
بعد الاستجابة	10.075	1,66	110	0,000
بعد الضمان	9. 158	1,66	110	0,000
بعد الملموسية	0.512	1,66	110	0,609
بعد التعاطف	11.448	1,66	110	0,000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

أن مستوى الدلالة المحسوب هو ٠,٠٠ =Sig وهو أقل من ٠,٠٥ وهو المستوى المعتمد لهذه الدراسة.ومنه نستنتج :

"تؤثر جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سعيدة،تأثيراً إيجابياً على رضا المريض، من ناحية بعد التعاطف"، **فرضية مقبولة.**

النتائــج والاقتراحــات

النتائج :

لقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- فمن المؤشرات المهمة والخاصة بالمريض أن العوامل مثل العمر، والجنس والمستوى الاجتماعي وكذلك الوضع الصحي للمريض وغيرها تعتبر عوامل تؤثر على نسبة رضائه عن الخدمات الصحية، فالمريض الكبير في السن أكثر رضاء من الصغير في العمر، وذلك لأنه قد عاصر تطور الخدمات الصحية، ويعرف الفرق بين نوعية الخدمات الصحية في الماضي والحاضر، وكذلك إذا كانت الحالة الصحية للمريض غير جيدة فهو أقل رضاء منها إذا كانت حالته الصحية جيدة.
- بما أن بعد الاعتمادية في مجال الخدمة الصحية وقع ضمن المجال الايجابي ونقصد بها ملاحظة أو مشاهدة المستفيد للخدمة وفقا لتوقعاته وتلقي المعالجة المطلوبة،مما يؤكد التزام المستشفى بتقديم الخدمات الصحية في مواعيدها المحددة وبطريقة صحيحة من أول مرة،إضافة إلى ضرورة المصداقية والثقة أثناء تقديم الخدمة الصحية لكسب رضا المريض وتتجسد على أداء الخدمات الموعود بها في وقتها المحدد.
- يقوم المستشفى بتسهيل إجراءات العمل قدر الإمكان وهذا لضمان وسرعة وسهولة تقديم الخدمة الصحية،إضافة إلى رغبة العاملين في المستشفى للاستعداد الدائم للتعاون مع المرضى وسرعة استجابتهم لطلباتهم، وهو ما يؤكد رضا المرضى عن جودة الخدمات الصحية المقدمة من ناحية بعد الاستجابة.
- شعور المرضى بالأمان في التعامل مع العاملين في المستشفى، وتمتع الأطباء بالمهارات اللازمة، والأدب وحسن الخلق الذي يتميز به العاملين،يدل على أن بعد الضمان يتوفر في المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سعيدة.
- اتضح لنا أن معظم المرضى غير راضين عن الخدمات المقدمة من ناحية بعد الملموسية،ويعزز ذلك النقص الواضح في عامل النظافة، وعدم توفر الأجهزة الطبية والمعدات التقنية الحديثة،إضافة إلى عدم استفادة المرضى من جميع الأدوية التي تخص علاجهم ما يجعلهم يشترونها من صيدليات خاصة،وهذا وما يؤثر سلبا على رضاهم.
- ومن أهم العوامل المؤثرة على رضا المريض أيضا البعد الجوهري في جودة الخدمة وهو بعد التعاطف الذي كان ايجابيا في هذه الدراسة، كون أغلبية المرضى من الفئة التي تفوق أعمارهم ٤٠ سنة، فإشعار المريض بالاهتمام والعناية الذاتية به تولد لديه قدرا كبيرا من الرضا والولاء والانتماء للمستشفى الذي يعالج فيه.

الاقتراحات

بناءا على الاستنتاجات السابقة، يمكن تقديم الاقتراحات التالية:

- إعادة النظر في أولويات الإنفاق على قطاع الصحة وفقا للموارد المتاحة حاليا لتحقيق الارتقاءبالصحة العامة للمواطنين، وتحقيق العدالة في توزيع الخدمات الصحية.
- وضع نظام تأمين صحي يشمل جميع فئات المجتمع، ويضمن الحصول على حزمة أساسية من الخدمات، بالإضافة إلى حماية المواطن من عبء الإنفاق الكلي على علاج الأمراض ذات التكلفة الباهضة، مع ضرورة إجراء دراسات شاملة لاقتصاديات التأمين الصحي لتفادي العجز الحالي في ميزانية التأمين الصحي.
- وضع أسس ومعايير علمية واضحة لترشيد التوسع في المنشآت الصحية اعتمادا على بيانات فعلية وحديثة ونظم معلومات جغرافية، لتحديد جميع أنواع الخدمات المتاحة وتوزيعها حسب احتياجات المجتمع وتعداد السكان وتوزيعهم وفقا للفئات العمرية.
- إن وجود إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الصحية لم يعد مجرد نظرية إدارية جديدة وإنما أصبح ضرورة ملحة وذلك لضمان تحسين وتطوير الأداء بصورة مستمرة،وتقديم خدمات صحية متميزة.
- يجب أن يكون هناك نظام رقابي داخل كل مؤسسة صحية، مكون من الإداريين والأطباء والمرضين وأخصائيين التغذية، للرقابة على كل مراحل النظام الغذائي، بما يضمن رفع كفاءة إدارة التغذية وفاعليتها.
- التوعية الصحية المستمرة للمرضى والزوار والأطباء وجميع الفئات العاملة بالحفاظ على المستوى العام للنظافة الجيدة، وباعتبار أنها مسئولية الجميع وليست مسئولية فرد بذاته.إضافة إلى توعية العاملين بالآثار النفسية والصحية والاقتصادية التي تترتب على نظافة الأماكن والمعدات والمكاتب.
- ضرورة الاهتمام بتطوير الخدمات الصحية وتحسينها بما يتناسب مع الاحتياجات المتجددة والمتغيرة للمستفيدين، وذلك بمواكبة التطور التكنولوجي السريع خاصة في مجال الأجهزة والمعدات التقنية الطبية المتقدمة، وتوفير مختلف الأدوية الضرورية مما يزيد من رضا المرضى.
- إنشاء شبكة اتصال داخلية في المؤسسة (الانترانت) بين مختلف الأقسام والمصالح.
- نشر الثقافة الصحية في أوساط المجتمع عن طريق إقامة المؤتمرات العلمية والملتقيات والأيام تحسيسية والندوات والمعارض، في مختلف وسائل الإعلام بشكل متواصل من أجل الوقاية خير من العلاج ومن ثم تخفيض الطلب على خدمات المستشفى.
- مراجعة الخطة الاستثمارية للتوسع في المنشآت الصحية ووقف بناء أي وحدات أو مستشفيات جديدة إلا بعد إجراء دراسات شاملة، مع زيادة كفاءة المنشآت الصحية المتاحة حاليا وتطويرها وتوفير سيارات إسعاف مجهزة بوحدات اتصال سريعة في مراكز تقديم الرعاية الأساسية لتسهيل نقل المرضى والمصابين.
- تنمية الحياة المهنية للعامل باعتماد على نشاطات قاعدية تتركز في الأساس على تربصات تكوينية لتطوير الكفاءات.

قائمة المراجع والمصادر :

- فريد كورتل،"تسويق الخدمات"، دار كنوز المعرفة للنشر،عمان الأردن، الطبعة الأولى، ٢٠٠٩.
- تامر ياسر البكري،"تسويق الخدمات الصحية".
- سمير محمد عبد العزيز،"اقتصاديات جودة المنتج بين إدارة الجودة الشاملة والايزو ٩٠٠٠و١٠٠١١ ".مكتبة الإشعاع، الإسكندريي ٢٠٠٠.
- جاي ككندا مبولي -كوني موك -بيفير لي سباركس، "ادارة الجودة الشاملة في الضيافة والسياحة ووقت الفراغ" ترجمة :د.م.سرور على إبراهيم سرور.دار المريخ للنشر.الرياض.المملكة العربية السعودية ٢٠٠٢ .
- محمد الطعامنة ،"إدارة الجودة الشاملة في القطاع الحكومي،حالة وزارة الصحة "،مجلة أبحاث اليرموك،المجلد ١٧، العدد١، منشورات جامعة اليرموك،اربد،الأردن.
- خالد بن السعيد :"مدى فعالية برامج الجودة النوعية بمستشفيات وزارة الصحة السعودية"، المجلة العربية للعلوم الإدارية، المجلد٢،١ لعدد١، نوفمبر١٩٩٤، مجلس النشر العلمي،جامعة الكويت،دولة الكويت.
- محمد الطعامنة ،"إدارة الجودة الشاملة في القطاع الحكومي،حالة وزارة الصحة "، مجلة أبحاث اليرموك،المجلد ١٧، العدد١، منشورات جامعة اليرموك، اربد، الأردن.
- آلاء حسيب الجليلي د. أكرم أحمد الطويل،" إمكانية إقامة أبعاد جودة الخدمات الصحية" دراسة في مجموعة مختارة من المستشفيات في محافظة نينوى، .http://www.eco.asu.edu.jo
- معزوز نشيده، د.بن عبد العزيز فطيمة،"التغيير التنظيمي وعلاقته بإدارة الجودة الشاملة في المنظمات الصحية "، مداخلة مقدمة من المؤتمر الدولي حول الإبداع والتغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة.دراسة وتحليلي تجارب وطنية دولية يومي ١٨ و١٩ ماي ٢٠١١ . كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير.جامعة سعد دحلب البليدة -عصماني سفيان، "دور التسويق في قطاع الخدمات الصحية من نظر المستفيدين منها (المرضى)،مذكرة ماجستير جامعة محمد بوضياف مسيلة، ٢٠٠٥-٢٠٠٦ .

مراجع اللغة الأجنبية

- Cloude Vilcot et Hervé Lecelet , 'indicateurs qualité en santé ,2éme Edition,AFNOR ,2006.
- A.Jacquerye ,la qualité des soins infirmiers,Lmplantation ,Evaluation, Accréditation Editions Maloine,1999
- 1 P.Kotler , B.Duboi, " marketing management ",publi-union,10eme edition, Paris ,2000.

جامعة أبو بكر بلقـــايد - تلمسان
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
استمارة الاستبيان الموجهة للمرضى

تحية طيبة

في إطار تحضير رسالة ماجستير تحت عنوان " جودة الخدمات الصحية بالمؤسسات العمومية الجزائرية دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية سعيدة" . فلكم جزيل الشكر مسبقا على مساهمتكم القيمة وعلى مشاركتكم الفعالة في إثراء هذا الموضوع بأجوبتكم على أسئلة هذا الاستبيان ، مع العلم أن إجابتكم ستعامل بسرية تامة ولن يتم استخدامها إلا لأغراض البحث العلمي .

عند الإجابة على أسئلة الاستبيان .الرجاء وضع علامة (x) في الخانة المناسبة .

أولا : معلومات شخصية :

الجنس	☐ ذكر		☐ أنثى		
السن	☐ أقل من 30 سنة		☐ من 31 إلى 40سنة		
	☐ من 41 إلى 50سنة		☐ من 51 إلى 60 سنة	☐ أكثر من 60سنة (متقاعد)	
المستوى التعليمي	☐ دون مستوى	☐ ابتدائي	☐ متوسط	☐ ثانوي	☐ جامعي
مدة الإقامة	.... يوم				

ثانيا : أبعاد جودة الخدمة :

هي المعايير التي يعتمد عليها في تقييم جودة الخدمة المقدمة من قبل المستفيد من الخدمة . أو هي المعايير أو المقاييس التي يتم من خلالها تحديد الفجوة أو التطابق بين توقعات الزبون لمستوى الخدمة وإدراكه لمستوى الخدمة المقدمة بالفعل .

أولا	الاعتمادية Reliability : درجة الاعتماد على مقدم الخدمة ودقة انجازه للخدمة المطلوبة						
		موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	لا أعرف
1	يلتزم المستشفى بتقديم الخدمات الصحية في المواعيد المحددة						
2	يحرص المستشفى على تقديم الخدمات الصحية بطريقة صحيحة من أول مرة (عدم وجود أخطاء)						
3	يستجيب المستشفى بسرعة لمشاكل واستفسارات المرضى						
4	يحظى المستشفى بثقة المستفيدين من خدماتها الصحية						
5	تقدم المستشفى الخدمة الصحية بدرجة عالية من الدقة						
ثانيا	الاستجابة Responsiveness : سرعة الانجاز ومستوى المساعدة المقدمة للمستفيد من قبل مقدم الخدمة						
		موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	لا أعرف

6	تقوم المستشفى بإبلاغ المرضى بموعد تقديم الخدمة بدقة						
7	يرغب العاملين في المستشفى الاستعداد الدائم للتعاون مع المرضى						
8	تبسط المستشفى إجراءات العمل قدر الإمكان لضمان السرعة والسهولة في تقديم الخدمة الصحية						
9	ينشغل العاملون في المستشفى بتلبية طلبات المرضى فورا						
ثالثا	الضمان " الجدارة ، المصداقية ، والأمان " Assurance : معلومات القائمين على تقديم الخدمة ، وقدرتهم على استلهام الثقة والائتمان						
		موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	لا أعرف
10	يثق المرضى بخبرات ومهارات ومؤهلات الإطارات الصحية " الطبي ، التمريضي ، وغيرهم " في المستشفى						
11	يشعر المرضى بالأمان عند التعامل مع موظفي المستشفى						
12	يتسم سلوك العاملين في المستشفى بالأدب وحسن المعاملة مع المرضى						
13	تحتفظ المستشفى بسجلات دقيقة وموثقة عن المرضى						
14	تحافظ المستشفى على سرية المعلومات الخاصة بالمرضى						
15	يتمتع العاملون في مستشفانا بالمعرفة والمهارة والخبرة الصحية المناسبة						
16	تمتاز المستشفى بسمعة ومكانة جيدة لدى أفراد المجتمع						
رابعا	الأشياء الملموسة Tangibles : وهي تشتمل على العناصر المادية للخدمة " المباني ، الأجهزة والمعدات ، والمرافق الصحية ومظهر العاملين ..... الخ "						
		موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	لا أعرف
17	يتمتع المستشفى بموقع ملائم ويسهل الوصول إليها بسرعة						
18	تتوفر في المستشفى كل الأدوية التي يحتاجها المريض						
19	تمتلك المستشفى تجهيزات وأجهزة طبية ومعدات تقنية حديثة						
20	تتوفر في المستشفى خدمات مرافقة (صيدلية ، موقف سيارات...)						
21	يحرص العاملون في المستشفى على درجة عالية من النظافة وحسن المظهر						

22	توفر المستشفى صالات انتظار بها كل المرافق						
23	تمتلك المستشفى دورات مياه صحية نظيفة وبما يحقق راحة المرضى						
24	تضع المستشفى لوحات وعلامات إرشادية تسهل الوصول إلى الأقسام والفروع المختلفة						
25	الممرات في المستشفى واسعة ومريحة وبما يضمن تنقل المرضى دون صعوبة						
خامسا	التعاطف " الفورية ، الاتصالات ، وتفهم احتياجات الزبون " Empathy : درجة العناية بالمستفيد ورعايته بشكل خاص ، والاهتمام بمشاكله والعمل على إيجاد حلول لها بطرق إنسانية راقية						
		موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	لا أعرف
26	يولي الطبيب للمريض اهتماماً وانتباهاً فرديا						
27	تناسب " تلائم " أوقات المعاينة الطبية كافة المرضى						
28	يمتلك العاملون في المستشفى المعرفة والدراية باحتياجات ورغبات المرضى						
29	يتصف العاملون في المستشفى بالروح المرحة والصداقة في التعامل مع المرضى						
30	تراعي المستشفى العادات والتقاليد والأعراف السائدة في المجتمع						
31	يوضح العاملون في المستشفى للمرضى المشاكل الصحية التي يعانون منها بطريقة يفهمها المريض						

الهوامـــــش

١- معزوز نشده، د.بن عبد العزيز فطيمة، "التغر التنظم وعلاقته بإدارة الجودة الشاملة فى المنظمات الصحة "، مداخلة مقدمة من المؤتمر الدولى حول الإبداع والتغيير التنظيمى فى المنظمات الحديثة. دراسة وتحليلى تجارب وطنية دولية يومى ١٨ و١٩ ماى ٢٠١١ . كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير .جامعة سعد دحلب البلدة .ص ١٦ .

2- A.Jacquerye ,la qualité des soins infirmiers,Lmplantation ,Evaluation,Accreditation Editions Maloine,1999,p247.

٣- تامر ياسر البكر ،"تسوق الخدمات الصحة" ، ص ١٩٩ .

٤- خالد بن السعد: "مدى فعالة برامج الجودة النوعة بمستشفات وزارة الصحة السعودية"، المجلة العربية للعلوم الإدارية، المجلد٢، العدد ١، نوفمبر١٩٩٤، مجلس النشر العلم، جامعة الكوت، دولة الكويت، ص١٢ .

٥- محمد الطعامنة ،"إدارة الجودة الشاملة فى القطاع الحكومى ، حالة وزارة الصحة "، مجلة أبحاث اليرموك، المجلد ١٧، العدد ١، منشورات جامعة اليرموك ، اربد ،الأردن، ص٩٠ .

٦- آلاء حسب الجلل د. أكرم أحمد الطويل ،" إمكانية إقامة أبعاد جودة الخدمات الصحية"، مرجع سابق ص٧ .

٧- سمير محمد عبد العزيز ."اقتصاديات جودة المنتج بن إدارة الجودة الشاملة والأزو ٩٠٠٠ و ١٠٠١١ " . مكتبة الإشعاع، الإسكندرية ٢٠٠٠، ص ٥٩ .

٨- جاى ككندا مبولى -كون موك -بيفير لى سباركس ، "إدارة الجودة الشاملة فى الضيافة والسياحة ووقت الفراغ "ترجمة :د.م .سرور على إبراهيم سرور .دار المريخ للنشر .الرياض .المملكة العربية السعودية ٢٠٠٢، ص٩٩ .

٩- ثامر ياسر البكر ، "تسوق الخدمات الصحة"، مرجع سابق ، ص٢١٢ .

١٠- آلاء حسيب الجليلى د. أكرم أحمد الطويل ،" إمكانة إقامة أبعاد جودة الخدمات الصحة" ، مرجع سابق ،ص ١٠ .

١١- ثامر ياسر البكرى ،"تسوق الخدمات الصحية"، مرجع سابق ص ٢١٢ .

١٢- عصمان سفان ، "دور التسوق فى قطاع الخدمات الصحة من نظر المستفدن منها (المرضى)، مذكرة ماجستر جامعة محمد بوضاف مسلة ،٢٠٠٥-٢٠٠٦ ، ص١٣٨ .